

## **TERMOS E DIRETRIZES DE GARANTIA DEYE**

Ningbo Deye Inverter Technology (referido nestes termos como “DEYE”)

### **Termos de Serviço Padrão dos Dispositivos:**

Inicia a vigência da garantia a partir da data da Nota Fiscal de compra do produto pelo consumidor final.

- A DEYE ESS garante que o produto não apresenta defeitos em materiais ou mão de obra dentro de dez (10) anos a partir da Data de Início da Garantia.
- Após a compra, a instalação precisa ser concluída em até três (3) meses. Se a bateria falhar, isso deve ser informado a Deye em até duas (2) semanas.
- O dano ao módulo da bateria causado pelo não carregamento da bateria por um longo tempo devido não está dentro do escopo da garantia.
- O período de garantia do BMS é de 10 anos.
- O período de garantia de outros acessórios é de 5 anos.
- Estes Termos e Condições de Garantia são válidos apenas para dispositivos originalmente obtidos com Nota Fiscal Eletrônica de Compra (Nfe) no mercado brasileiro, exceto quando houver termos de garantia e condições especialmente estipulados entre a DEYE ESS e o comprador direto;
- A DEYE ESS fornecerá manuais de operação e manutenção detalhados para cada dispositivo adquirido, que devem ser observados e respeitados;
- O cliente deve guardar a nota de compra, a qual deve ser apresentada como base de garantia para manutenção.

### **POLÍTICA DE GARANTIA.**

- Se o equipamento apresentar defeito ou ficar inoperante devido a defeitos de fabricação, ou material sob operação normal como especificado nas instruções do equipamento dentro do período de garantia, o requerente deve reportar os equipamentos defeituosos com um breve relatório contendo informações suficientes sobre o erro, assim como demais dados requeridos conforme o formulário de reclamação padrão exigido pela Deye.

- As informações devem ser enviadas via telefone, WhatsApp e/ou e-mail, que pode ser encontrado nesse termo de garantia, e no site da Deye, [www.deyeinversores.com.br](http://www.deyeinversores.com.br). O formulário de reclamação também pode ser baixado no site para processar o requerimento de garantia.

Segundo os termos de garantia da Deye, no caso de dispositivo danificado ou com falha, o cliente deve providenciar as seguintes informações e documentos especificados na tabela abaixo, usando as informações de contato especificadas abaixo, (esta informação auxiliará a equipe de serviço de pós-venda a lidar com os problemas do dispositivo):

1	Data de Instalação*	
2	Número da Fatura*	
3	Configuração da Battery-Box*	
4	Número de Série do Produto*	
5	Número de Série do Módulo	
6	Número de Série do BCU	
7	Versão do Firmware do BMS / BMU	
8	Inversor*	
9	Configuração do Inversor	
10	Número de Série do Inversor	
11	Versão do Firmware do Inversor	
12	Modo de Funcionamento	On-Grid + Backup
13	Local	Interior
14	Comentários	
15	Informações sobre Erros	
16	País	
17	Rua e número da casa	
18	Código Postal e Cidade	

\* Obrigatório fornecer neste padrão ou conforme o formato mencionado no site do Parceiro de Serviço Autorizado DEYE ESS, que está listado abaixo.

Quando um dispositivo falhar dentro do período de garantia padrão ou garantia estendida da DEYE ESS, as seguintes soluções serão fornecidas segundo a situação em questão:

1. Retornar o dispositivo à DEYE ESS para reparo;
2. Consertado no local pela DEYE ESS ou por terceiros autorizados;
3. Substituição do dispositivo, o dispositivo substituído poderá ser uma unidade já reparada pela DEYE ESS inversores em perfeitas condições de uso;
4. Os custos logísticos de envio até o Centro de Manutenção DEYE ESS e o de devolução correm por conta do remetente;
5. Para dispositivo descontinuado, a DEYE ESS pode fornecer o dispositivo correspondente para substituição.

Vindo o dispositivo a ser substituído dentro do período de garantia, o período restante da garantia será automaticamente transferido para a unidade de substituição. Portanto, o cliente não receberá um novo certificado de garantia. Se o período restante da garantia for inferior a um ano após a substituição, ele será estendido para uma garantia completa de um ano, conforme a data da Nfe de compra.

Se o dispositivo ou suas partes precisarem ser enviados para a DEYE ESS, eles deverão ser empacotados na forma original, quando não possível, deverá ser empacotado da melhor forma a manter seguro sem risco de danificar o produto.

A DEYE ESS não assume nenhuma responsabilidade pelos lucros cessantes resultantes de defeitos nos equipamentos, danos indiretos, danos consequentes ou danos sofridos por terceiros.

Do mesmo modo, durante o período em que o sistema fotovoltaico não produzir energia, a DEYE ESS não será obrigada a realizar nenhum tipo de ressarcimento ou pagamento referente a contas de energia.

Ademais, a DEYE ESS não se responsabiliza por custos de instalação/desinstalação de equipamentos que exija serviços para reposição de componentes, não gerando nenhum tipo de reembolso referente a essa atividade.

## **GARANTIA DE DESEMPENHO**

A DEYE ESS garante que o produto (i) manterá setenta por cento (70%) de sua Energia Utilizável dentro de dez (10) anos a partir da Data de Início da Garantia; ou (ii) atingirá a Energia

Mínima de Produção, o que ocorrer primeiro. Desde que o produto seja operado de maneira normal e conforme o guia do usuário fornecidas pela DEYE ESS.

A Energia Mínima de Produção significa a energia total de saída do produto registrada no módulo de controle do Produto.

A Energia Utilizável e a Energia Mínima de Produção para cada modelo de produto estão listadas na tabela abaixo.

Modelo do Produto	Energia Utilizável (kWh):	Energia Mínima de Produção (MWh):
SE-G5.3	5,32	16

Para esta Garantia Limitada, a Energia Utilizável restante é medida e calculada usando o seguinte método de teste e valores, enquanto a temperatura ambiente estiver entre  $25 \pm 3^{\circ}\text{C}$ :

- Descarregue a bateria com corrente constante até que a bateria atinja a Tensão de Fim de Descarga ("EODV").
- Aguarde 30 minutos.
- Carregue a bateria com corrente constante e tensão de carga constante até atingir sua capacidade total.
- Aguarde 30 minutos.
- Descarregue a bateria com corrente constante até que ela atinja a EODV ou sua tensão de autoproteção. Registre a corrente, a tensão e o tempo
- A Energia Utilizável restante é o integral do tempo de descarga e da corrente multiplicada pela tensão.

**Lista de Valores de Teste:**

Modelo do Produto	Energia Utilizável do Sistema:	Tensão Final de Descarga (V)	Tensão Constante (V)	Corrente Constante (A)
SE-G5.3	4,79 kWh	43,2 V	57,6 V	5 A

**EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES**

A Garantia não se aplica a qualquer defeito ou deterioração resultante de:

- 1 O produto não ser instalado, mantido ou operado conforme o manual de operação.
- 2 Após a instalação, o produto é movido ou agitado, ou a temperatura de carga é superior a 50°C, ou inferior a 0°C, ou a temperatura de descarga é superior a 55°C, ou inferior a -20°C.
- 3 O comprador não notificou o defeito ou degradação à DEYE ESS, ou aos parceiros de serviço autorizados da DEYE ESS, dentro de 30 dias após descobrir defeitos ou degradação.
- 4 O produto não é instalado dentro de três (3) meses a partir da Data de Início da Garantia.
- 5 A operação do produto com um inversor que não seja certificado pela DEYE ESS.
- 6 O dano óbvio ao produto durante o transporte, pelo qual a DEYE ESS não seja a responsável.
- 7 O produto não foi usado por 6 meses ou mais.
- 8 Não há garantia se não for utilizado a estrutura original da fabricante DEYE ESS e o sistema de bateria apresentar situações de perigo estrutural durante o uso.
- 9 Não há garantia se a bateria não for carregada dentro de 48 horas após a bateria estar totalmente descarregada.

Ademais, as seguintes disposições tornarão esta Garantia Limitada inaplicável ou nula, cancelada e sem força ou efeito:

- Após expirar o período de garantia padrão, ou garantia estendida quando adquirida em contrato adicional com a DEYE ESS;
- Falta do Relatório do Projeto da Instalação e de fotos para o processo de garantia
- Produto sem Nota fiscal, sem sua identificação original e Número de Série;
- Violação do lacre de segurança contido no equipamento e/ou com selo de garantia interno rompido;
- Produto não fabricado pela DEYE ESS, ou sem sua etiqueta, falha ou dano causado pelo uso de peças, ou software não padronizados e não provenientes da DEYE ESS;
- Materiais ou mão de obra não fornecidos pela DEYE ESS, ou seus prestadores de serviço homologados;

- Modificações ou remoção de marcas, engenharia reversa ou alteração do produto original;
- Uso inadequado ou impróprio, negligência, instalação inadequada, danos físicos ou alterações, tanto internos quanto externos, uso em ambiente inadequado ao produto, incluindo quaisquer ambientes ou localidades que causem desgaste e depreciações excessivas ou acúmulo de sujeira no produto;
- Ventilação e circulação inadequadas, resultando na redução do resfriamento e do fluxo de ar natural;
- Reparos do produto por terceiros que não sejam autorizados pela DEYE ESS. Incluindo danos causados por operação ou manutenção inadequadas e não efetuadas segundo a documentação do produto ou regulamentações municipais, estaduais ou federais;
- Danos na expedição ou transporte, incluindo descoloração e ranhuras;
- Danos causados por motivo de força maior, incluindo, mas não limitado a danos de temporal, raios, sobretensão, incêndio, tempestades, inundação; causas sociais como guerra, tumultos, intervenções governamentais, greves, embargos, condições de mercado;
- Danos causados por incêndio, água, ferrugem ou outra corrosão, infestações biológicas, animais em geral;
- Danos causados por eventos externos, tais como, alta voltagem de entrada de geradores e redes elétricas fora das especificações do produto, incluindo, mas não limitado a distorções harmônicas, transientes, oscilações e eventos de frequência, danificado por software, interface, peças, suprimentos ou outro produto não fornecido pela DEYE ESS;
- Danos aos equipamentos não fabricados pela DEYE ESS, ou resultantes do uso conjunto com outros equipamentos.

Perderá a garantia sempre que o cliente usuário deixar de observar os padrões obrigatórios do país ou da indústria especificada no escopo de instalação e uso, e não conforme os manuais do dispositivo DEYE ESS e os requisitos relacionados às operações de instalação e manutenção encontrados no Datasheets que excedam os regulamentos da DEYE ESS

Perda temporária de energia ou de produção (incluindo qualquer desconto, reembolso ou outros benefícios que estejam associados) não serão garantidos pela DEYE ESS.

O tempo em que o produto ficar no reparo ou manutenção não é obrigação da DEYE ESS fornecer produto substituto, seja similar ou não ao consertando.

### **Isenção de Responsabilidade**

- Na medida permitida pela lei, a garantia neste Termo é a única garantia clara do produto.

- O vendedor do produto ou qualquer outra pessoa não tem o direito de representar a DEYE ESS para fazer qualquer garantia diferente do conteúdo contido no Termo, e não tem o direito de estender o prazo da garantia para o limite de tempo das normas acima.

### **Limitação de Responsabilidade**

Além da situação estipulada nesta garantia, dentro do maior alcance da lei, qualquer dano indireto, acidental, especial ou especialmente causado por produtos ou sua instalação, uso, desempenho ou não desempenho, ou qualquer defeito ou violação de garantias ou danos punitivos (incluindo, mas não se limitando a lucros cessantes, danos à boa reputação ou dano à reputação comercial, ou danos por atraso), com base em contrato, garantia, negligência, responsabilidade estrita ou qualquer outra teoria, a DEYE ESS não é responsável.

A responsabilidade total da DEYE ESS (se houver), seja por danos ou outros aspectos, não deve exceder o preço de compra pago pelo comprador original pelo produto.

### **Exclusões de Garantia**

A Garantia não se aplica:

- 1 Se o produto não foi comprado no BRASIL.
- 2 O comprador original não concede à DEYE ESS ou aos parceiros da DEYE ESS o acesso aos dados de desempenho do produto através da Internet após relatar uma reclamação de garantia, ou o acesso para manipular esses dados
- 3 Desgaste da aparência do produto (incluindo, mas não se limitando a quaisquer arranhões, manchas, desgaste mecânico, ferrugem ou mofo) que não afete sua função.
- 4 Se a fatura do produto e as informações listadas na cláusula acima não forem fornecidas com a reivindicação de garantia.
- 5 Se o número de série do produto não puder mais ser reconhecido ou tiver sido modificado.

### **MEDIDAS REPARADORAS PARA VIOLAÇÃO DE GARANTIA**

Sob a premissa de cumprir às cláusulas de isenção de responsabilidade e restrições mencionadas acima, se o produto não atender à garantia, a DEYE ESS reparará ou substituirá o produto, ou partes não conformes, dentro do prazo de garantia sem custos, sob as condições seguintes:

- A decisão de reparar ou substituir o Produto será determinada pela DEYE ESS a seu critério exclusivo.
- O Produto ou qualquer uma de suas peças a serem substituídas terá o mesmo desempenho e confiabilidade que o produto original. Se os tipos de produtos relacionados ou qualquer um de seus componentes tiverem sido descontinuados, retirados do mercado ou não estiverem disponíveis, a DEYE ESS poderá substituí-los por produtos ou componentes semelhantes
- As medidas reparadoras acima são as únicas e exclusivas obrigações da DEYE ESS para com o comprador original sob a garantia limitada. Se o produto não cumprir a garantia limitada, a DEYE ESS não assume outras responsabilidades para com o comprador original.

## **CUMPRIMENTO**

Se o Comprador desejar fazer uma reclamação de garantia nos termos desta Garantia Limitada, a reclamação de garantia deverá ser comunicada por escrito ao Parceiro NINGBO DEYE ESS (ou, se o Comprador Original não puder entrar em contato com eles, comunique ao Departamento de Serviço Global da DEYE ESS).

## **INFORMAÇÕES DE CONTATO**

Serviço Global DEYE ESS

Endereço: No.18 ZhenLong 2 Road, Zona de Desenvolvimento Econômico, Cixi, Ningbo, China

Tel.: 0086-0574-6378 7513

Website: [www.deyeess.com](http://www.deyeess.com)

### **Parceiro de serviço autorizado DEYE ESS**

Deye Brasil

Endereço: Avenida José Meloni, 351 - BOX: 13/14/15 - Vila Mogilar, Mogi das Cruzes-SP, CEP: 08773-120.

E-mail: [suporte@deyeinversores.com.br](mailto:suporte@deyeinversores.com.br)

Tel.: +55 11 2500-0681

Website: <https://pt.deyeinverter.com/>

A DEYE ESS ou seus parceiros estão autorizados a emitir faturas pelos custos de inspeção se:



- A inspeção do produto pela DEYE ESS ou por seus parceiros mostrar que, independentemente do motivo, a Garantia não se aplica; ou
- Nenhum defeito foi encontrado no processo de verificação do produto, e ele funciona sem erro.

Os produtos ou peças substituídos são de propriedade da DEYE ESS.

O período de garantia original do produto ainda deve ser aplicado a qualquer manutenção ou produto de substituição.

Em incidentes não resistíveis, como desastres naturais, guerra, revoltas, greves, que gerem incapacidade de obter mão de obra, materiais ou capacidades adequadas ou suficientes, ou qualquer incidente imprevisível que exceda seu escopo de controle, o que leva à situação em que a DEYE ESS não pode cumprir ou atrasa o cumprimento das obrigações desta Garantia, a DEYE ESS ou seus parceiros não serão responsáveis perante o comprador de nenhuma maneira.

## **SERVIÇO APÓS O PERÍODO DE GARANTIA**

No caso de o produto estar fora da garantia, a DEYE ESS pode (decidindo por conta própria) fornecer certo serviço pós-venda ao comprador, mas todos os custos e despesas, como componentes, custos de mão de obra e despesas de viagem, devem ser suportados pelo comprador. Para solicitar esse serviço pós-venda, o comprador original deve fornecer informações suficientes sobre quaisquer defeitos para que os parceiros da DEYE ESS possam determinar se esses defeitos podem ser reparados.

## **DEMAIS INSTRUÇÕES IMPORTANTES**

- Esta Garantia Limitada está sujeita apenas à jurisdição da legislação local.
- Os termos e condições mencionados acima suprem todas as responsabilidades da empresa para o dispositivo vendido pela DEYE ESS e suplanta todas as outras garantias, expressas e implícitas, ou outras responsabilidades. Sem confirmação escrita ou a menos que especificamente requisitado de outra forma pela lei aplicável, a DEYE ESS não assumirá nenhuma responsabilidade além dos mencionados neste termo.
- Além da garantia fornecida pela DEYE ESS, as partes que fazem o pedido possuem requerimentos de garantia previstos pela lei que não são adversamente afetados pela garantia do fabricante nem pelas garantias estendidas. As garantias não cobrem nenhum requerimento que vai além dos direitos especificados nos Termos de Garantia Padrão ou nas Garantias Estendidas, a menos que as provisões obrigatórias previstas pela lei assumam a responsabilidade no lugar da DEYE ESS.

- Se qualquer termo mencionado neste documento for considerado ilegal sob a lei aplicada, a DEYE ESS cumprirá com a lei e a validade dos termos restantes não serão afetados.

**APÊNDICE** A data de fabricação do produto pode ser lida a partir do número de série na etiqueta do produto, conforme mostrado abaixo.

O número de série do módulo da bateria é o mesmo que a data de produção.

No exemplo de diagrama abaixo, o sublinhado "A" indica que o ano de produção é 2022, "B" indica que o mês de produção é novembro, e "22" indica que a data de produção é o dia 22 daquele mês. "0001" indica o número de série de produção.

